

проблеми потребує, перш за все, переосмислення сформованих уявлень про сам процес виробництва, сутності його економічної ефективності. Розробка і реалізація нового підходу до побудови системи управління підприємством можлива на основі логістичної концепції управління. Основною метою впровадження логістики на підприємстві є забезпечення максимальної його пристосованості до постійно мінливих умов ринкового середовища та отримання переваг перед конкурентами за рахунок оптимізації, що відбуваються в ньому поточних процесів [3, с. 207]. Логістична концепція управління вимагає інтеграцію організаційної структури підприємства і побудову її у вигляді логістичного ланцюга «закупівля – виробництво – збут», через яку проходять матеріальні та інші потоки підприємства. Формування економічної моделі, здатної об'єднати в собі логістику з системою стратегічного планування та управління в інтегрованих виробничих структурах буде мати як теоретичне значення для продовження досліджень, так і практичну значимість для розвитку промислових виробництв. Таким чином, процес планування логістичної стратегії спрямований на активізацію діяльності підприємств виробничої інфраструктури та пристосування підприємства до мінливих умов зовнішнього середовища.

Література: 1. Амітан В.Н. Логістизація процесів в організаційно-економічних системах: монографія / В.Н. Амітан, Р.Р. Ларіна, В.Л. Пілюшенко. – Донецьк: Юго-Восток, 2003. – 72 с. 2. Фролова Л.В. Логістичне управління підприємством: теоретико-методологічні аспекти: монографія / Л.В. Фролова. – Донецьк: ДонДУЕТ, 2004. – 261 с. 3. Механізми стратегічного управління підприємством на засадах логістики: монографія / В.М. Гриньова та ін. – Харків: ХНЕУ, 2011. – 230 с.

ОБГРУНТУВАННЯ НЕОБХІДНИХ КОМПЕТЕНЦІЙ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Гавриш К.С., ДонНУЕТ, м. Донецьк, Україна

В управлінні працею поняття «компетенція» поступово заміняє, пов'язане переважно зі сферою освіти, поняття «кваліфікація», це пов'язано з тим, що воно в більшій мірі відображає здатність працівника, на основі наявних у нього знань і навичок вирішувати комплекс завдань, які він повинен вирішувати. Ці два поняття не можна протиставляти, так як вони не суперечать, а доповнюють один одного. Кваліфікація за певною професією повинна мати на увазі наявність у людини, що володіє нею, відповідних компетенцій. Слід зауважити, що поняття «компетенція» органічно поєднує освітній та трудовий процеси, з тісно пов'язаним з останнім виробничо-технологічним процесом і процесом задоволення потреб. Внаслідок цього кожна конкретна компетенція безперервно розвивається, що зажадало відповідної трансформації всієї системи освіти. На відміну від терміну «кваліфікація», компетенції включають крім суто професійних знань і умінь, що характеризують кваліфікацію, такі якості, як ініціатива, співробітництво, здатність до роботи у колективі, комунікативні здібності, вміння вчитися, оцінювати, логічно мислити, відбирати і використовувати інформацію. Взаємозв'язок понять кваліфікація та компетенція зображено на рисунку 1. Найчастіше причиною зниження прибутковості підприємства готельного господарства є не скільки відсутність найдорожчого устаткування у готелі, а невизначеність з власним кодексом нормативів, який містить у собі перелік необхідних компетенцій. У Міжнародних стандартах обслуговування розкриваються необхідні компетенції всіх категорій персоналу, застосування яких підвищує управління якістю всього готелю, а саме:

1. Швидкість обслуговування: службовці готелю повинні бути завжди готові запропонувати допомогу гостям; вимогами відвідувачів треба займатися негайно, не відсилаючи їх в інший відділ або до іншої людини; - всі прохання і скарги вирішуються до того, як гості покинуть готель.

2. Точність виконання замовлення: гостям слід пропонувати точну і повну інформацію, виконувати кожне прохання до остаточного задоволення.

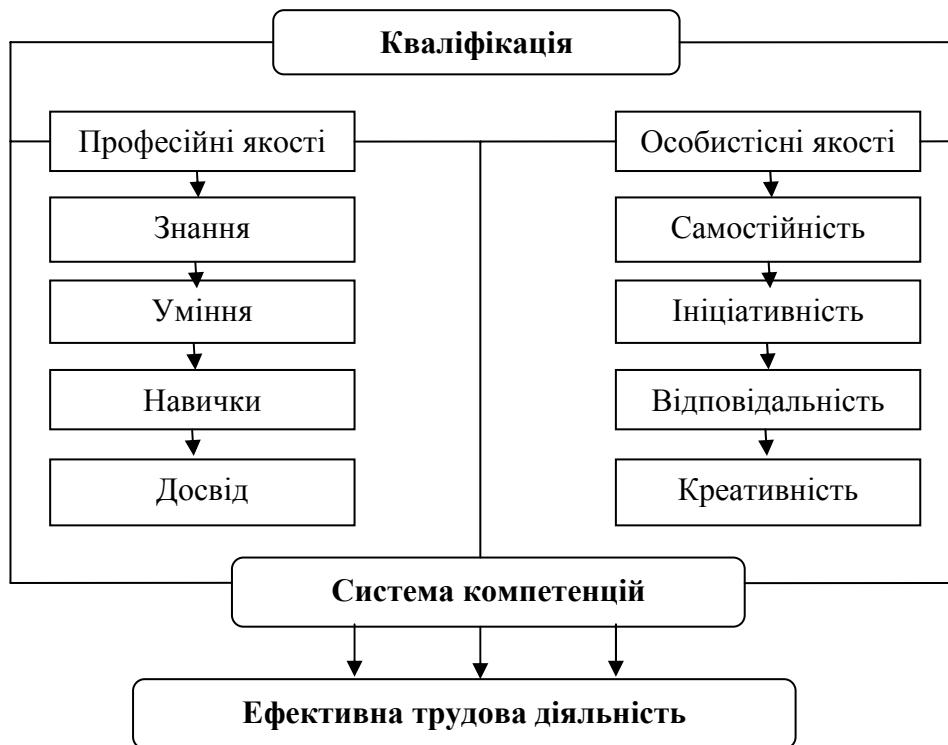


Рисунок 1 Взаємозв'язок понять «кваліфікація» та «компетенція»

3. Передбачення бажання гостя: - необхідно передбачати потреби відвідувачів і пропонувати їм допомогу перш, ніж вони попросять; - службовці повинні бути знайомі з особливими побажаннями гостей, щоб автоматично прискорити їх виконання.

4. Дружелюбність і ввічливість: - з будь-яким відвідувачем, що знаходиться від вас в радіусі 2 м, треба першим починати бесіду;- завжди, коли можливо, використовуйте титули перед прізвищем гостя (г-н, сер, доктор і т.п.); - слід встановлювати хороший зоровий контакт з кожним відвідувачем, завжди посміхатися, якщо гість знаходиться в радіусі 8-10 м; за будь-яку незручність відвідувачу приносяться вибачення.

5. Уважність: - дайте гостю зрозуміти, що він помічений, навіть якщо ви зайняті; - слід бути гранично уважним.

У відповідності з Міжнародним стандартом обслуговування виділяються такі першочергові компетенції всіх категорій персоналу готелів: ввічливість, дружелюбність, ентузіазм, взаємодія з колегами, відносини з гостями; гнучкість, адаптованість; прийняття відповідальності, ініціативність; особиста гігієна; дисциплінованість, пунктуальність; знання роботи, якість роботи, увага до деталей; робота з навантаженням, при стресі; здатність виконувати завдання до кінця; усвідомлення витрат; володіння іноземною мовою.

Перелік необхідних компетенцій персоналу підприємств готельного господарства - це критерії, інформація яка необхідна для забезпечення результативності системи менеджменту якості та ефективного використання трудового потенціалу підприємства.

ПРОБЛЕМАТИКА ИНОСТРАННОГО ИНВЕСТИРОВАНИЯ В УКРАИНЕ: МЕТОДИКА И ПОИСКИ РЕШЕНИЯ

Горбанев В.С., НГУ, г. Днепрпетровск, Украина

Поскольку Украина большая европейская страна, которая находится на пересечении множества важных торговых путей, она является привлекательной для инвесторов. Основной фактор, влияющий на инвестиционный климат в любой стране — это уровень налогообложения,